

## PAUTA DA 5.<sup>a</sup> REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE

DATA E LOCAL: Belém - PA – 29 DE ABRIL DE 2016 - 09h00 às 16h00

### 1. **Abertura da Reunião.**

### 2. **Desenvolvimento da Pauta.**

#### 2.1. Itens solicitados na 4<sup>a</sup> Reunião – em MACAPÁ – AP.

2.1.1. Os conselheiros, representando os usuários da Região Norte, solicitam que a SKY planeje e realize um evento promocional nesta região, a exemplo do último evento ocorrido em Belo Horizonte, animado pela banda Jota Quest.

2.1.2. A conselheira Irenice Batista também solicita que a SKY analise a possibilidade de realizar um evento de responsabilidade social, a exemplo da 7<sup>a</sup> Ação de Voluntários SKY, ocorrida em São Paulo, uma vez que a Região Norte reúne todas as peculiaridades para um evento dessa natureza.

2.1.3. Os conselheiros registram que está ocorrendo uma excessiva quantidade de envio de mensagens de cobrança aos usuários, mesmo com o assinante adimplente.

2.1.4. Os conselheiros alertam que está ocorrendo uma grande incidência de cobrança indevida, acumulando dois meses, principalmente nos casos em que os usuários não recebendo a fatura e após contato com o Call Center são orientados a pagar o valor diretamente em casas lotéricas, porém, o aviso de pagamento não é comunicado aos sistemas da SKY, gerando nova fatura somando os valores do mês anterior e mês atual.

2.1.5. Os conselheiros registraram que as mensagens inseridas pela SKY, aos usuários com atraso de pagamento, causam constrangimento e desconforto aos seus representados. Solicita-se que seja analisada e informada a possibilidade de serem alterados os formatos de tais avisos.

### 3. **Assuntos Gerais.**

### 4. **Encerramento.**